

CONSELHO MUNICIPAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questionário: CRAS BENEFICIÁRIO

Nome do CRAS

Endereço

Entrevistado

Pergunta: 1 - O beneficiário está satisfeito com os serviços/atendimentos recebidos?

SIM  NÃO

Obs.: Avaliar o grau de satisfação do usuário, sendo a resposta negativa, o fato deverá ser registro em relatório.

Pergunta: 2 - Caso a resposta à pergunta anterior tenha sido negativa, informe os motivos da insatisfação?

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06

Glossário:

01-o atendimento não é oferecido na quantidade suficiente; 02- o atendimento não é oferecido com qualidade; 03-o atendimento não é oferecido com qualidade e na quantidade suficiente; 04-outros; 05-impossível avaliar; e 06 - não se aplica- quando a resposta a pergunta anterior for sim.

Pergunta: 3 - Caso a resposta a pergunta anterior tenha sido "4 - outros", especifique os motivos.

Pergunta: 4 - O beneficiário considera adequada a localização do CRAS?

SIM  NÃO

Pergunta: 5 - Caso a resposta à pergunta anterior tenha sido negativa, especifique os motivos.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Glossário:

01 - dificuldades de acesso a transporte urbano (ex. ônibus); 02 - a área externa é de difícil acesso, por estar localizada em terreno muito acidentado; 03 - a localidade é distante do centro da cidade; 04 - mais de um dos motivos relacionados acima; 05 – outros; 06 - impossível avaliar; 07- não se aplica, quando a resposta a pergunta anterior for sim.

Pergunta: 6 - Caso a resposta à pergunta anterior tenha sido as opções 04 ou 05 especifique os motivos?

Pergunta: 7 - O beneficiário considera adequadas as instalações físicas e o mobiliário do CRAS?

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07
- 08

Glossário:

01- Sim; 02 – não, área insuficiente; 03 - não, as instalações estão mau conservadas (existência de infiltrações, deficiência na limpeza/conservação, etc.); 04 - não, o mobiliário é insuficiente; 05 - não, mais de um dos problemas acima; 06 - não, outros problemas; 07 - impossível avaliar; 08 - não se aplica. As opções 2 a 7 deverão ser registradas em relatórios.

Pergunta: 8 - Caso a resposta a pergunta anterior tenha sido negativa, informe os motivos da insatisfação.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Glossário:

01- mobiliário insuficiente e inadequado; 02-área interna insuficiente; 03-horário de funcionamento insuficiente; 04 - mais de um dos motivos acima; 05 – outros; 06 - impossível avaliar; 07 - não se aplica quando a resposta a pergunta anterior for sim.

Pergunta: 9 - Caso a resposta a pergunta anterior tenha sido as opções 4 ou 5, especifique os motivos.